

# Ondernemerscode

## Hoe wij werken



## Inhoudsopgave

1	Doel van de Ondernemingscode	3
	Voor wie geldt de Ondernemingscode?	3
	Reikwijdte van de Ondernemingscode	3
	Ontwikkelingen	3
2	Integriteit	4
	Privacy	4
	Naleving van wet- en regelgeving	4
	Giften	5
	Diefstal en fraude	5
3	Zaken doen	6
	Opdrachtgevers	6
	Werkwijze	6
	Kennis en kennisontwikkeling	6
	Marketing en communicatie	6
	Klachtenprocedure	7
	Bedrijfsmiddelen & financiën	7
4	Maatschappij, milieu en veiligheid	8
	Gezondheid en veiligheid van onze opdrachtgevers en werknemers	8
5	Naleving	9
	Medewerkers	9
	Derden	9
6	Contact	10

# 1 Doel van de Ondernemingscode

## Voor wie geldt de Ondernemingscode?

Deze Ondernemingscode geldt allereerst voor alle medewerkers van Dynamis Vastgoedconsultants en Makelaars, alle Business Units en alle vakgroepen. Onze medewerkers, van wie de meesten intensieve contacten onderhouden met onze opdrachtgevers en leveranciers, bepalen in hoge mate het gezicht van Dynamis en zijn daardoor bepalend voor het imago en de reputatie van onze groep als geheel. Het hooghouden van deze reputatie is van fundamenteel belang. Al onze medewerkers dienen de Ondernemingscode te begrijpen, daarnaar te handelen en deze actief uit te dragen.

Wij streven ernaar deze Ondernemingscode ook te laten gelden voor onze Dynamis leden. Zij zijn immers mede bepalend voor het gezicht van Dynamis. Wij beschouwen het dan ook als een integraal onderdeel van Dynamis en alle Business Units dat zij deze Ondernemingscode onderschrijven en naleven.

Tot slot is de Ondernemingscode in bepaalde opzichten ook van toepassing voor onze leveranciers, collega-makelaars en andere derden met wie wij zaken doen. In sommige gevallen is dat uitdrukkelijk in de tekst vermeld. Indien deze Ondernemingscode niet expliciet betrekking heeft op onze zakelijke partners, verwachten wij van hen dat zij de fundamentele waarden, vastgesteld in deze Ondernemingscode, zullen respecteren.

## Reikwijdte van de Ondernemingscode

In deze Ondernemingscode geven wij onze primaire doelstellingen aan. Deze gelden voor Dynamis en alle Business Units en alle vakgroepen. De Business Units en de Dynamis leden hebben echter de mogelijkheid om, in aanvulling op deze Ondernemingscode, nadere richtlijnen of regels vast te stellen voor de wijze waarop medewerkers, leveranciers en de andere betrokkenen dienen te handelen indien zij werken voor of zaken doen met de desbetreffende onderneming. Deze nadere richtlijnen of regels mogen echter niet in strijd zijn met deze Ondernemingscode.

Waar in deze Ondernemingscode wordt gesproken over Dynamis wordt bedoeld de groep als geheel, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk uit de tekst blijkt.

## Ontwikkelingen

Omdat wij in een dynamische omgeving werken en leven, willen wij ons regelmatig bezinnen op onze Ondernemingscode en deze eventueel aanpassen. Deze Ondernemingscode is steeds een weergave van de maatschappelijke ontwikkelingen en onze eigen opvattingen van de rol en positie die onze groep daarin inneemt.

## 2 Integriteit

Een integere ondernemer doet wat hij zegt en zegt wat hij doet. Integriteit neemt een structurele plaats in binnen Dynamis. De aanleiding daarvoor is zowel intrinsiek als van buitenaf ingegeven. Lidmaatschappen van de RICS, NVM, NRVT en VastgoedCert leggen een hoge integriteitstandaard op. Middels de Dynamis Ondernemingscode en daarnaast een integriteittoetsing van nieuwe werknemers en integriteitregels en arbeidsvoorwaarden, is ons integriteitbeleid intrinsiek verankerd. Dit heeft alles te maken met het omgaan met dilemma's en met het maken van keuzes die achteraf te verantwoorden zijn.

Onder integer handelen valt onder andere:

- Belangenverstremgeling voorkomen.
- Zorgvuldig omgaan met persoonlijke of gevoelige informatie.
- Gedane toezeggingen en gemaakte afspraken nakomen.
- Actief informeren over risico's die kunnen ontstaan bij het aanschaffen van een dienst.

### Privacy

Wij houden vertrouwelijke informatie voor ons, totdat een rechter, arbiter of bindend adviseur ons noodzaakt die informatie prijs te geven.

### Naleving van wet- en regelgeving

#### Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS)

Als lid van de Royal Institution of Chartered Surveyors committeert Dynamis zich aan de hoogst haalbare kwaliteit- en integriteiteisen in de vastgoedsector. Binnen de makelaardij zijn deze eisen vastgelegd in de zogenaamde 'RICS Real Estate Agency and Brokerage Standards'. Dynamis is daarnaast één van de grondleggers van de Nederlandse versie hiervan.

#### Nederlandse Vereniging van Makelaars (NVM)

De Dynamis leden zijn lid van de NVM en hanteren derhalve ook de NVM Erecode en garandeert daarmee een aantal zekerheden. De NVM statuten en daarbij de erecode vormen een garantie voor de basiskwaliteit.

#### VastgoedCert

Al onze makelaars staan ingeschreven bij de VastgoedCert, zodoende garandeert Dynamis de zekerheid van vakbekwaamheid. Sinds er geen wettelijke beëdiging meer is, mag iedereen zich makelaar of taxateur noemen. Een risicovolle ontwikkeling, gezien de (financiële) belangen die met de aan- en verkoop van onroerend goed gemoeid zijn. Daarom is Dynamis lid van de Stichting VastgoedCert, een breed platform dat gecertificeerde makelaars in onroerende zaken registreert op basis van hun vakbekwaamheid. Het VastgoedCert keurmerk is voor onze opdrachtgevers de aanduiding dat ze op deskundigheid en vakbekwaamheid kunnen vertrouwen.

## **NRVT**

Het NRVT bewaakt, waarborgt en bevordert de onafhankelijkheid, integriteit en kwaliteit van de Register-Taxateur en dient, als centraal register van vastgoedtaxateurs, het publiek belang van vastgoedwaarderingen.

## **Wet ter voorkoming van witwassen en financiering terrorisme (Wwft)**

Dynamis is zich bewust van hetgeen beschreven in de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering terrorisme (Wwft). Deze wet stelt eisen aan cliëntenonderzoek en het behandelen van ongebruikelijke transacties. De Wwft is eveneens van toepassing op de makelaardij, zijnde een adviseur bij de aan- en verkoop van onroerend goed. De partners van Dynamis identificeren de cliënten en indien nodig wordt een cliëntenonderzoek gedaan. Hierbij worden o.a. de identiteitsgegevens geverifieerd en de eigendom- en zeggenschapsstructuur in kaart gebracht.

Dynamis conformeert zich aan de door de Belastingdienst ingestelde richtlijnen voor de Makelaardij.

## **Giften**

Persoonlijke giften of gunsten van enige materiële commerciële waarde mogen niet gegeven worden aan of ontvangen worden van derden. Een gift of gunst van enige materiële waarde heeft een dusdanige waarde dat deze van invloed zou kunnen zijn bij een besluit tot koop en/of kan leiden tot afhankelijkheid. Bij twijfel moet de leidinggevende worden geraadpleegd. Bij ieder onderdeel/iedere afdeling van de onderneming moet er volledige openheid over relatiegeschenken zijn tussen leidinggevende en medewerker.

## **Diefstal en fraude**

Het is het beleid van Dynamis om gevallen van interne en externe diefstal die met Dynamis verband houden onmiddellijk te onderzoeken, te rapporteren en, in voorkomende gevallen, gerechtelijk te doen vervolgen.

Wij komen naar beste vermogen tegemoet aan reële verwachtingen die opdrachtgevers van ons mogen hebben. Wij beschermen en bevorderen hun belangen. Verder hebben wij geen direct of indirect belang bij onroerend goed, tenzij dit dient tot huisvesting of belegging. Wij handelen dan ook direct noch indirect in onroerend goed en onthouden ons van risicodragende projectontwikkeling. Wij voorkomen betrokken te raken in een verstrengeling van belangen.

Wij trachten te voorkomen dat verschillen van mening over ons optreden escaleren. Wij werken mee aan, via de NVM in het leven geroepen, vormen van bemiddeling in en beslechting van geschillen. Onze medewerkers proberen belangenconflicten te vermijden en, mochten deze zich toch voordoen, deze openlijk, eerlijk en onmiddellijk af te handelen.



## 3 Zaken doen

### Opdrachtgevers

Onze opdrachtgevers zijn bepalend voor ons succes. Uitgangspunt is dan ook dat wij alles in het werk stellen om aan de wensen van onze opdrachtgevers te voldoen of die te overtreffen. Wij geven onze opdrachtgevers goede service en staan open voor klachten, commentaar en advies.

### Werkwijze

Dynamis is Regulated by RICS en zal daarmee zo veel mogelijk handelen naar de 'RICS Internationale Standaarden voor Makelaars en Bemiddelaars in Vastgoed', de zogenaamde guidance notes.

De standaarden schetsen een billijke en doorzichtige beroeps cultuur die aan de basis van alle makelaarsactiviteiten staat. De normen zijn van toepassing op verkoop, aankoop, aanhuur en verhuur van vastgoed, zij het commercieel, particulier of land.

De code omschrijft onder andere de volgende werkwijzen:

- 1 Opdrachten aannemen
- 2 Marketing van een object
- 3 Hoe te handelen namens verkoper/verhuurder
- 4 Hoe te handelen namens koper/huurder
- 5 Opdracht beëindigen
- 6 Kantoormanagement

### Kennis en kennisontwikkeling

Onze medewerkers beschikken over voldoende kennis van de aangelegenheden waarmee zij zich bezig houden. Is de vereiste kennis niet voorhanden, dan adviseert de medewerker om een ter zake deskundige te raadplegen of doet de medewerker zelf een beroep op zo'n deskundige.

Wij houden ons alleen bezig met zaken waartoe wij over voldoende kennis beschikken.

Wij voeren het werk met gepaste vaardigheid, zorg en ijver uit. Verder zorgen wij ervoor dat onze medewerkers de noodzakelijke kennis en vaardigheden hebben om hun taken uit te voeren.

### Marketing en communicatie

Wij zorgen ervoor dat opdrachtgevers bij overeenkomsten voorwaarden ontvangen die eerlijk en duidelijk zijn, informatie over de klachtenprocedure en, indien van toepassing, een schadevergoedingsregeling bevatten en die aan alle andere wettelijke eisen en relevante praktijkcodes voldoen. In onze communicatie waken wij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over onze werkwijze, belangen en positie. Verder zorgen wij ervoor dat alle communicatie eerlijk, duidelijk, op tijd en transparant verloopt bij elk contact met opdrachtgevers. Al het reclame- en marketingmateriaal is eerlijk, oprecht en waarheidsgetrouw.

Wij zorgen ervoor dat het voor alle partijen met wie gehandeld wordt duidelijk is wat hun verplichtingen ten aanzien van elke partij zijn. Wij geven de opdrachtgever een realistische beoordeling van de beoogde verkoop-, aankoop- of huurprijs of bijbehorende kosten van inbezitneming, gebaseerd op marktinformatie en professioneel inzicht. Daarnaast zorgen wij ervoor dat alle bezichtigingen van panden overeenkomstig de wensen van de cliënt uitvoeren, waarbij correcte aandacht aan de (persoonlijke) veiligheid van alle partijen wordt gegeven.

## **Klachtenprocedure**

Dynamis neemt een proactieve houding aan ten opzichte van klanttevredenheid. De klachtenprocedure van Dynamis is vastgelegd en legt uit hoe een klacht kan worden ingediend bij Dynamis.

### **Ontvangst van de klacht bevestigen**

Sommige klachten worden in eerste instantie mondeling ingediend. Dynamis maakt de klager attent op de klachtenprocedure die, om te beginnen, vereist dat formele klachten schriftelijk ingediend dienen te worden (per e-mail of brief). Dynamis moet alle klachten binnen een bepaalde tijdspanne erkennen. Dit gebeurt over het algemeen binnen drie werkdagen.

### **De klacht onderzoeken**

Dynamis onderzoekt de klacht intern, volgens de volgende klachtenprocedure: Dynamis verstrekt binnen 15 werkdagen een officiële schriftelijke verklaring aan de klager. Als de klager ontevreden blijft, legt Dynamis uit welke volgende stappen zij kan ondernemen binnen de organisatie. Dynamis zorgt ervoor dat een medewerker die niet bij de transactie betrokken was, of idealiter de klachtenmanager, de klacht kan onderzoeken. Na dit onderzoek stuurt Dynamis een officiële schriftelijke verklaring waarin het definitieve besluit staat, met inbegrip van een eventuele schikking, mocht deze aangeboden worden. Deze verklaring maakt ook duidelijk hoe, indien van toepassing, de claim bij de schadevergoedingsregeling van Dynamis ingediend kan worden en de deadline om dit te doen.

### **Het registreren van klachten**

Dynamis registreert alle klachten die mondeling of schriftelijk gemeld zijn op het moment dat zij gemaakt worden.

### **Klachtenprocedure NVM**

De NVM hanteert het standpunt dat een makelaar in eerste instantie de gelegenheid behoort te krijgen om klachten over hem of zijn kantoor zelf op te lossen. Bij het behandelen van klachten is de Dynamis makelaar daarmee uw eerste aanspreekpunt. Mocht u echter van mening zijn dat uw klacht niet afdoende is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de NVM, die een eigen klachtenprocedure kent.

## **Bedrijfsmiddelen en Financiën**

Wij zorgen ervoor dat geld van de opdrachtgever gescheiden van andere gelden blijft en adequaat verzekerd is. Wij hebben verder een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering, zodat opdrachtgevers ervan verzekerd zijn dat zij geen verlies zullen lijden als gevolg van een eventuele onachtzame handeling.

## 4 Maatschappij, milieu en veiligheid

Onze medewerkers zijn zich bewust van het belang van hun functie in het maatschappelijk verkeer. Zij oefenen deze naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streven naar de hoogste kwaliteit in hun dienstverlening.

### **Gezondheid en veiligheid van onze opdrachtgevers en werknemers**

Wij willen een aantrekkelijke werkomgeving voor onze medewerkers tot stand brengen. In dit verband dragen wij verantwoordelijkheid voor werving, aanstelling en doorgroei van medewerkers, uitsluitend op basis van bewezen geschiktheid van de kandidaat voor de functie, voor bevordering van individuele en professionele ontwikkeling en voor veilige en gezonde arbeidsomstandigheden. Tevens rekenen wij het tot onze verantwoordelijkheid om elke vorm van intimidatie of discriminatie te verbieden.



## 5 Naleving

### Medewerkers

Makelaardij is mensenwerk. In deze arbeidsintensieve bedrijfstak zijn kwaliteit en inzet van de medewerkers en aandacht voor de opdrachtgever sleutelfactoren in de bedrijfsvoering. Het is daarom van essentieel belang dat de medewerkers op een integere wijze handelen en behandeld worden. Dat betekent dat zij op de hoogte moeten zijn van deze Ondernemingscode en daar naar eer en geweten naar moeten handelen. Schending van deze Ondernemingscode kan leiden tot disciplinaire maatregelen, waaronder beëindiging van het dienstverband.

### Derden

Wij verwachten van onze leveranciers en andere zakelijke partners dat zij zich houden aan de uitgangspunten van deze Ondernemingscode. Indien wij vaststellen dat er in strijd met deze Ondernemingscode wordt gehandeld, behouden wij ons het recht voor om de commerciële relatie, eventueel met onmiddellijke ingang, te beëindigen.

## 6 Contact

Voor vragen of meer informatie kunt u contact opnemen met:

Jeroen Kroondijk  
Algemeen Directeur Dynamis B.V.

Maliebaan 72  
3581 CV Utrecht  
030 307 89 00

[dynamis.nl](http://dynamis.nl)  
[dynamis@dynamis.nl](mailto:dynamis@dynamis.nl)